

**PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Derajat S-1

FATIMAH

1910411220046



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

BANJARMASIN

2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 06 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3001/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 30 Mei untuk menguji skripsi :

Nama : Fatimah
NIM : 1910411220046
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 08.30 wita s/d selesai
Nilai : 82 = A
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

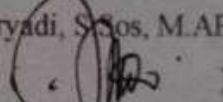
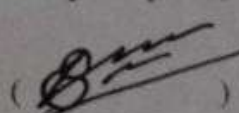
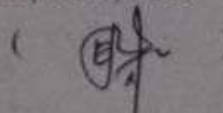
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 06 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Fatimah

1. ketua : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos,
MPA
()
3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Fatimah
NIM : 1910411220046
Tempat, Tanggal Lahir : Negara, 02 September 2000
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Negara, Jl. Kaminting Batu, RT.03, RW.02,
Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai
Selatan.

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 Juni 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,



Fatimah
NIM.1910411220046

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

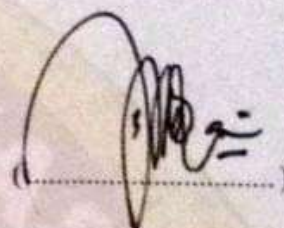
A. Nama Mahasiswa: **Fatimah** Nim: **1910411220046**

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1),
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat pada tanggal 6 Juni 2023.

C. Tim Penguji

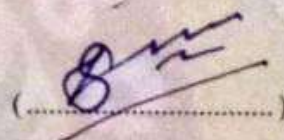
a. Ketua

(Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP)
NIP. 197501182000031002



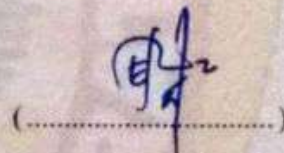
b. Sekretaris

(Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos., M.PA)
NIP. 197303162005011001



c. Anggota

(Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc)
NIP. 198210022005012002



Banjarmasin, 6 Juni 2023

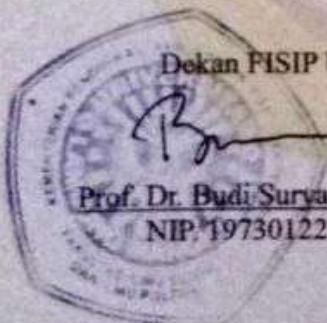
Mengatahui,

Koordinator Program Studi

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)
NIP. 197506161999032002

Dekan FISIP ULM

(Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si)
NIP. 197301221998021001



ABSTRAK

Fatimah. 1910411220046. 2023. Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan Provinsi Kalimantan Selatan. Dibawah bimbingan Sugeng Karyadi.

Jumlah akses ke Lembaga Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan pada tahun 2022 meningkat secara pesat, sekitar 1.308 akses masyarakat dengan 257 laporan mengenai Maladministrasi masuk ke lembaga tersebut. Adanya peningkatan pengaduan mengenai Maladministrasi yang ada di Kalimantan Selatan merupakan indikasi bahwa masih kurang baiknya penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat sudah melek terhadap penyelenggaraan publik yang baik, namun dengan adanya peningkatan pada jumlah akses dan laporan ini Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan masih belum dapat menyelesaikan beberapa laporan dari masyarakat sepenuhnya, berdasarkan laporan tahunan dari Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan, di tiga tahun terakhir berturut-turut selalu ada laporan yang belum terselesaikan. Oleh karena itulah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam lagi mengenai bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan, dan apa saja yang menjadi faktor penghambat pengawasan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, penggunaan metode ini agar penulis dapat menggali informasi lebih jauh terkait pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan, metode ini juga dipadu padankan dengan teknik penelitian wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan yang dimintai informasi merupakan orang yang mengetahui cara pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman, yaitu Kepala Perwakilan Ombudsman Kalimantan Selatan, dan Asisten Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan berjalan dengan baik dengan dua bentuk pengawasan, yaitu penyelesaian laporan dan pencegahan Maladministrasi. Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan dalam menjalankan pengawasannya berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, serta beberapa Peraturan Ombudsman Republik Indonesia. Sebagai lembaga pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, ada beberapa faktor penghambat yang dihadapi oleh Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan, diantaranya yaitu masih kurangnya SDM, anggaran yang terbatas, serta adanya beberapa wilayah di Kalimantan Selatan yang masih sulit di akses.

Kata Kunci: Pengawasan, Ombudsman, dan Pelayanan Publik

ABSTRACT

Fatimah. 1910411220046. 2023. Supervision of Public Services by the Ombudsman of the Republic of Indonesia South Kalimantan Province. Under the guidance of Sugeng Karyadi.

The number of accesses to the South Kalimantan Provincial Ombudsman Agency in 2022 increased rapidly, with around 1,308 community accesses with 257 reports of maladministration coming to the institution. The increase in complaints regarding maladministration in South Kalimantan is an indication that the implementation of public services is still not good and the community is already literate about good public administration, but with an increase in the number of accesses and reports, the Ombudsman of the Province of South Kalimantan has still not been able to complete several reports from the community as a whole, based on the annual report from the South Kalimantan Provincial Ombudsman, in the last three consecutive years there have always been unresolved reports. For this reason, this study aims to find out more deeply about how supervision is carried out by the South Kalimantan Ombudsman Representative, and what are the inhibiting factors for supervision by the South Kalimantan Province Ombudsman.

This research uses a qualitative approach with a descriptive type, the use of this method so that the writer can dig up further information regarding the supervision carried out by the Ombudsman of the Province of South Kalimantan, this method is also combined with interview, observation and documentation research techniques. The informants who were asked for information were people who knew how the supervision was carried out by the Ombudsman, namely the Head of the Ombudsman for the Province of South Kalimantan, and the Assistant for the Ombudsman for the Province of South Kalimantan.

This research found that the supervision carried out by the South Kalimantan Ombudsman went well with two forms of supervision, namely completing reports and preventing maladministration. The South Kalimantan Province Ombudsman in carrying out his supervision is guided by Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia, as well as several Ombudsman Regulations of the Republic of Indonesia. As a supervisory agency for the implementation of public services, there are several inhibiting factors faced by the South Kalimantan Provincial Ombudsman, including the lack of human resources, a limited budget, and the existence of several areas in South Kalimantan which are still difficult to access.

Keywords: Supervision, Ombudsman, and Public Service

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, wr, wb.

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT. Telah memberikan limpahan rahmat dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan judul “PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK OLEH OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN”. Disusunnya Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP., selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Dosen Penasehat Akademik;
5. Bapak Dr. Riduansyah Syafari, S.Sos., MPA., selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Erma Aryani, S.Sos., M.Sc., selaku Dosen Penguji 2;

6. Segenap dosen di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
7. Pimpinan dan Para Asisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan atas kerjasamanya berupa saran dan bantuannya;
8. Orang tua, saudara-saudara saya, atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini;
9. Keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, khususnya teman-teman seperjuangan dari program Administrasi Publik yang telah memberikan semangat, dukungan, serta kerjasamanya;
10. Seluruh civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.

Penulis menyadari skripsi ini tidaklah sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi penulis, pembaca, dan terkhusus pada bidang keilmuan Administrasi Publik serta dapat dikembangkan lebih lanjut.

Banjarmasin, 2023

Fatimah
Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	15
1.3 Rumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Konsep Teoritis dan Kerangka Pemikiran.....	25
2.2.1 Teori dan Konsep Pelayanan Publik.....	26
2.2.2 Teori dan Konsep Pengawasan.....	39
2.2.3 Ombudsman Republik Indonesia.....	59
2.2.4 Kerangka Pemikiran.....	66

BAB III METODE PENELITIAN	68
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	68
3.2 Lokasi Penelitian	71
3.3 Sumber Data	71
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.5 Informan Penelitian	74
3.6 Teknik Analisa Data.....	75
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	79
4.1 Kondisi Wilayah Kalimantan Selatan	79
4.2 Keadaan Penduduk Kalimantan Selatan.....	80
4.3 Lembaga Organisasi Pemerintah Daerah Kalimantan Selatan.....	83
4.4 Lembaga Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan	85
4.4.1 Pelayanan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.....	86
4.4.2 Sarana dan Prasarana Kantor Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan	87
4.4.3 Struktur Organisasi Ombudsman Kalimantan Selatan	89
4.4.4 Fungsi dan Tugas Keasistenan Kerja Ombudsman Republik Indonesia ..	93
4.4.5 Tujuan Lembaga Ombudsman.....	98
4.4.6 Visi dan Misi Lembaga Ombudsman	99
4.4.7 Maklumat Pelayanan Lembaga Ombudsman	100

4.4.8 Pedoman Etika Lembaga Ombudsman.....	100
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	104
5.1 Hasil Penelitian	104
5.1.1 Bentuk Pengawasan Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan	104
5.1.1.1 Pengawasan Dalam Bentuk Penyelesaian Laporan Masyarakat	107
5.1.1.2 Pengawasan Dalam Bentuk Pencegahan Maladministrasi.....	111
5.1.2. Faktor Penghambat Pengawasan Ombudsman Kalimantan Selatan	127
5.2 Pembahasan Penelitian	132
5.2.1 Penentuan Standar Hasil Kerja.....	134
5.2.2 Pengukuran Hasil Pekerjaan.....	158
5.2.3 Koreksi Terhadap Penyimpangan	168
5.2.4 Faktor Penghambat Pengawasan Ombudsman	173
5.2.5 Survei Kepuasan Terhadap Ombudsman	178
BAB VI PENUTUP	185
6.1 Kesimpulan	185
6.1.1 Pengawasan Ombudsman	185
6.1.2 Faktor Penghambat Pengawasan Ombudsman Kalimantan Selatan	186
6.2 Saran.....	187
DAFTAR PUSTAKA	189

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Peta Wilayah Kalimantan Selatan	79
Gambar 4.2: Festival Pasar Terapung	80
Gambar 4.3: Kantor Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan	88
Gambar 4.4: Struktur Organisasi Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan	93
Gambar 5.1: Kegiatan PVL OTS Ombudsman Kalimantan Selatan	107
Gambar 5.2: Workshop Ombudsman Kalimantan Selatan	115
Gambar 5.3: Diagram Responden Survei Kepuasan Terhadap Ombudsman Kalimantan Selatan	179

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Jumlah Laporan Maladministrasi.....	10
Tabel 1.2: Jumlah Penyelesaian Laporan Maladministrasi.....	11
Tabel 4.1: Perbandingan Jumlah Laki-laki dan Perempuan di Wilayah Kalimantan Selatan.....	80
Tabel 4.2: Jumlah Kabupaten dan Kota di Wilayah Kalimantan Selatan.....	81
Tabel 4.3: Daftar Sarana dan Prasarana Kantor Ombudsman Perwakilan Kalimantan Selatan.....	89
Tabel 4.4: SDM Ombudsman Kalimantan Selatan.....	91
Tabel 4.5: Klasifikasi Jenis Kelamin SDM Ombudsman Kalimantan Selatan.....	92
Tabel 4.6: Tingkat Pendidikan SDM Ombudsman Kalimantan Selatan.....	92
Tabel 5.1: Pelaksanaan Sosialisasi Ombudsman Kalimantan Selatan.....	123
Tabel 5.2: Sasaran Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik.....	162
Tabel 5.3: Hasil Survei Kepuasan Terhadap Ombudsman Kalimantan Selatan.....	180
Tabel 5.4: Matrik Hasil dan Pembahasan.....	181
Tabel 5.5: Matrik Faktor Penghambat Pengawasan Ombudsman.....	183